



Avoin ja kaikkien yhteinen Oulu

*Oulun kaupungin avoimen hallinnon
toimintasuunnitelma 2018–2019.*

OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia



Sisällysluettelo

1. Mitä tarkoittaa avoin ja kaikkien yhteinen Oulu?	2
1.1. Avoimen hallinnon edistäminen Suomessa	4
1.2. Avoimen hallinnon yhteiset periaatteet	5
1.3 Avoimen hallinnon edistäminen Oulussa	6
2. Avoimen hallinnon osa-alueet.....	8
2.1 Kaikkien osallisuus	9
2.2 Selkeä kieli	11
2.3 Tiedon ja päätöksenteon avoimuus	14
2.4 Palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys.....	16
3. Arviointi ja seuranta.....	19
LÄHTEET	20
LIITTEET	21

1. Mitä tarkoittaa avoin ja kaikkien yhteinen Oulu?

Avoin hallinto tarkoittaa Oulussa kaikkea sitä, mikä tuo kaupunkia ja sen toimintaa lähemmäs asukkaita: yhdenvertaisia mahdollisuuksia vaikuttaa yhteisiin asioihin usean eri kanavan kautta, ymmärrettävää ja selkeää kieltä tiedotteissa ja viestinnässä, entistä paremmin saavutettavia ja esteettömpiä palveluita sekä kattavaa ja avointa tietoa kaupungin toiminnasta ja tehdyistä päätöksistä.

Avoimen hallinnon lähtökohtana on halu lisätä avoimuutta ja osallisuutta sekä vahvistaa asukaslähtöistä demokratiaa. Oulun kaupunki tehdään yhdessä. Avoimen hallinnon suunnitelmalla ja siinä asetetuilla toimenpiteillä halutaan varmistaa, että oululaisilla on entistä laajemmat mahdollisuudet osallistua kaupunkinsa kehittämiseen.

Tähän toimintasuunnitelmaan on koottu keskeisimmät tavoitteet avoimen hallinnon edistämiseksi. Toimintasuunnitelmaan on koostettu yhteen hyviä käytäntöjä, joita Oulussa on tehty ja tehdään avoimen hallinnon teemoihin liittyen. Avoimen hallinnon toimintasuunnitelman osa-alueet Oulussa ovat: kaikkien osallisuus, selkeä kieli, tiedon ja päätöksenteon avoimuus sekä palveluiden saavutettavuus ja esteettömyys. Jo aiempina vuosina Oulussa on tehty monipuolisesti työtä kaikkien näiden osa-alueiden edistämiseksi. Hyvänä esimerkkinä on omaishoidon päätöstekstien selkeyttäminen, josta Oulun kaupunki sai Vuoden selväsanainen -palkinnon vuonna 2016.

Lisäksi toimintasuunnitelmaan on nostettu liitteenä olevasta toimenpidetaulukosta Oulun kaupungin keskeisimmät toimenpiteet vuosille 2018–19 avoimen hallinnon edistämiseksi.

Toimintasuunnitelman laadinnan aikana olemme haastaneet itsemme etsimään toimintatapoja, joilla voimme tuoda kaupungin toimintaa läpinäkyvämmäksi jokaiselle asukkaalle. Olemme järjestäneet useita koulutuksia henkilöstölle ja luottamushenkilöille oppiaksemme palvelemaan asukkaitamme avoimemmin ja paremmin. Asukkaiden palautteet ja yhteydenotot ovat tervetulleita toimintamme parantamiseksi. Asukkailta ja järjestöiltä saamamme arvokas kokemuksellinen tieto on osa kaupungin suunnittelu- ja kehittämistyötä. Keskeisintä avoimen hallinnon osa-alueiden edistämiseksi on niiden toteutuminen käytännön työssä ja päivittäisissä arjen kohtaamisissa. Työ avoimuuden eteen jatkuu valmiin toimintasuunnitelman myötä.

Päivi Laajala
Kaupunginjohtaja

Ari Heikkinen
johtaja, konsernipalvelut

Matti Matinheikki
johtaja, yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut

Mika Penttilä
johtaja, sivistys- ja kulttuuripalvelut

Kirsti Ylitalo-Katajisto
johtaja, hyvinvointipalvelut

Valovoimainen Oulu

syntyi avoimesti yhdessä oululaisten kanssa

Haastoimme kaupunkilaiset mukaan suunnittelemaan ja ideoimaan tulevaisuuden Oulua. Oulu 2026 -kyselyyn vastasi yli 2000 oululaista syksyllä 2017. Kysely oli auki kaksi viikkoa kampanjaviestillä **oujees.oulu.com**. Some-kampanjalla saimme houkutelua vastaajiksi erityisesti nuoria ja nuoria aikuisia.

Kampanjan toisessa vaiheessa pyysimme kaupunkilaisilta kehittämisideoita. Ideoinnin teemat syntyivät syksyn kyselyn tulosten pohjalta. Kolmessa viikossa saimme oululaisilta 506 ideaa. Ideoista tykättyimmät pääsivät esille keskustelutilaisuudessa ja toteuttamiskelpoiset toteutetaan.



Näin syntyi kaupunkistrategia Oulu 2026 yhdessä oululaisten kanssa – **Valovoimainen Oulu.**

OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia



KAIKILLE AVOIN JA YHTEINEN OULU TARKOITTAÄ YHDENVERTAISTA MAHDOLLISUUTTA OSALLISTUA, SELKEÄÄ JA YMMÄRRETTÄVÄÄ KIELTÄ, TIEDON JA PÄÄTÖKSENTEON AVOIMUUTTA SEKÄ PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUTTA JA ESTEETTÖMYTTÄ.

1.1. Avoimen hallinnon edistäminen Suomessa

Avointa hallintoa ja siihen kuuluvia osa-alueita on edistetty viime vuosikymmeninä Suomessa voimakkaasti. Suomessa avoimen hallinnon toimintasuunnitelmia on laadittu Valtiovarainministeriön koordinoimana keväästä 2013 asti. Työhön julkisen hallinnon toiminnan ja tietojen avaamiseksi on osallistunut ministeriöitä, virastoja ja kuntia. Avoimen hallinnon kolmannen toimintaohjelman toimeenpano alkoi 1.7.2017. Oulun kaupungin edustaja on nimetty mukaan hanketyöryhmään, jossa edistetään Suomen avoimen hallinnon kolmannen toimintaohjelman toimeenpanoa.

Suomi hyväksyttiin huhtikuussa 2013 kansainväliseen Avoimen hallinnon kumppanuusohjelmaan (Open Government Partnership, OGP). Suomen Avoimen hallinnon hanke on osa kansainvälistä Open Government Partnership (OGP) -kumppanuushanketta. Hankkeeseen osallistuu 70 maata, jotka ovat sitoutuneet kolmeen päätavoitteeseen: edistämään hallinnon avoimuutta ja kansalaisten osallisuutta, valjastamaan teknologiaa vahvistamaan hallintoa ja taistelemaan korruptiota vastaan.

Oulun kaupunki osallistuu valtakunnallisella tasolla kumppanuusohjelmaan ja sitoutuu sen tavoitteiden noudattamiseen. Suomen avoimen hallinnon toimin-

tasuunnitelma ja OGP:n kumppanuusohjelma ovat ohjanneet Oulun kaupungin avoimen hallinnon toimintasuunnitelman laatimista. Niiden esille tuomat teemat, arvot ja yhteiset periaatteet on huomioitu osana suunnitelmatyötä.

Avoimuus on keskeinen suomalaisen hallinnon perusarvo. Sen toteutumista hallinnossa on turvattu ja lisätty lainsäädännön avulla. Hyvää hallintoa säätelee hallintolaki. Se velvoittaa julkista hallintoa huomiomaan hyvän hallinnon perusteet kaikissa toiminnoissa. Lakiin kuuluvat muun muassa hallinnon oikeusperiaatteet, jotka ohjaavat viranomaisen päätösharkintaa ja asioiden käsittelyä. Julkisuuslaissa puolestaan määritellään kansalaisten oikeus saada tietoa viranomaisten toiminnasta ja julkisista asiakirjoista. Kaikki viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, jollei niiden salaamiselle ole erityisiä perusteita. Kuntalaissa veloitetaan kunnat pitämään huolta siitä, että kuntalaisilla on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan.

Valtiovarainministeriön sivuilta: www.avoinhallinto.fi löytyy käytännönläheinen avoimen hallinnon tukipaketti ja tietokortit, joita kaikki voivat omassa työssään hyödyntää hallinnon avoimuuden edistämiseksi.

1.2. Avoimen hallinnon yhteiset periaatteet

Suomessa on sitouduttu paremman hallinnon ja kansalaisten osallisuuden edistämiseen seitsemällä yhteisellä periaatteella.

Näihin periaatteisiin myös me Oulun kaupungilla sitoudumme.

KANSALAISEN OIKEUDET

- Vahvistamme kansalaisten oikeutta tietoon sekä osallistumista yhteisten ratkaisujen ja palvelujen kehittämiseen. Kerromme valmisteltavista asioista jo valmistelun alkuvaiheessa niin, että ratkaisuun on aidosti mahdollista vaikuttaa.

YHTEENSOVITTAMINEN

- Valmistelemme asioita yhdessä hallinnon eri toimijoiden kanssa niin, että vältämme valmistelun päällekkäisyydet, erisuuntaisuuden ja sirpaloitumisen.

KATTAVUUS

- Tarjoamme kaikille kansalaisille mahdollisuutta osallistua asioiden valmisteluun ja kehittämiseen. Käytämme sekä erilaisia perinteisiä toimintatapoja että sähköisiä kanavia osallistumiseen ja tiedon tarjoamiseen.

AVOIMUUS

- Tarjoamme tietoja hallinnon toiminnasta ja hallinnon tietovarantoja tasapuolisesti. Tiedot ovat helposti löydettävissä ja hyödynnettävissä.

VASTUULLISUUS

- Huolehdimme, että kansalaisten näkemykset ovat mukana valmistelun ja toimeenpanon eri vaiheissa. Kerromme selkeästi etukäteen kuulemisen ja osallistumisen vaiheet, tavoitteet ja rajoitteet. Huolehdimme tarjottavan tiedon oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

VOIMAVARAT

- Luomme avoimen hallinnon organisaatiokulttuurin, jossa meillä on riittävä osaaminen ja voimavarat avoimeen valmisteluun sähköisin ja perinteisin menetelmin.

ARVIOINTI JA JATKUVA KEHITTÄMINEN

- Arvioimme säännöllisesti avoimen hallinnon toteutumista ja hyödynnämme arvioinnit kehittämistoimenpiteiden suunnittelussa. Onnistumistamme määrittää se, että kansalaiset voivat olla aidosti vakuuttuneita siitä, että heitä on kuultu.

1.3 Avoimen hallinnon edistäminen Oulussa

Avoimen hallinnon toimintasuunnitelman valmistelun pohjana on valtuustoaloite. Kaupunginhallituksen päätöksellä 9.5.2016 § 159: Kaupunginhallitus antaa avoimen hallinnon työryhmälle tehtäväksi laatia Oulun kaupungille julkisuuslain noudattamiseksi avoimen hallinnon toimintasuunnitelman sekä ohjelman palvelualueiden sitouttamiseksi sen noudattamiseen. Käytännön valmistelu annettiin työryhmälle, johon nimettiin asiantuntijajäsenet kaupungin toimialueilta:

Maria Ala-Siuru	kehittämispäällikkö, konsernihallinto
Ari Heikkinen	konsernipalvelut-yksikön johtaja, konsernihallinto
Tiia-Maria Juuso	kuntalaisvaikuttamisen koordinaattori, sivistys- ja kulttuuripalvelut
Mervi Juppi	asianhallintavastaava, yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut
Ville Kauppi	hallintopäällikkö, yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut
Marjaana Koistinen	tietohallintoasiantuntija, konsernihallinto
Merja Niemelä	kuntalaisvaikuttamisen koordinaattori, Oulun kaupungin avoimen hallinnon yhteyshenkilö, sivistys- ja kulttuuripalvelut
Maarit Niva	asiantuntija, hyvinvointipalvelut
Minna Parkkila	hallintopäällikkö, konsernihallinto
Tuija Puhakka	asiantuntija, hyvinvointipalvelut
Sirpa Tarkkinen	sisällöntuottaja, konsernihallinto
Sirpa Visuri	hallintopäällikkö, sivistys- ja kulttuuripalvelut

Oululaisia pyydettiin mukaan toimintasuunnitelmatyöhön ja vastaamaan asukaskyselyyn kaupungin avoimuudesta ja avoimen hallinnon teemoista. Kyselyyn vastanneet oululaiset kertoivat kokemuksiaan kaupungin vaikuttamiskanavista, palveluiden saavutettavuudesta ja esteettömyydestä, vuorovaikutuksen selkeydestä sekä kaupungin toiminnan ja päätöksenteon avoimuudesta.

Asukkaiden näkemykset ovat osa Oulun avoimen hallinnon sitoumusten ja toimenpiteiden laatimista. Saimme hyvää palautetta esteettömyyden ja saavutettavuuden edistämisestä sekä selkeän kielen suhteen. Asukkaat kokevat, että Oulussa on hyviä keinoja osallistua ja vaikuttaa omalla alueellaan, mutta kehittämistä koettiin vielä olevan asukkaiden antaman palautteen ja mielipiteiden vaikuttavuudessa valmisteluun ja päätöksentekoon.

2. Avoimen hallinnon osa-alueet

Avoim hallinto on jaoteltu Oulussa neljään osa-alueeseen. Niiden lähtökohtana ovat Suomen avoimen hallinnon toimintasuunnitelman teemat ja sitoumukset. Neljä osa-aluetta Oulun kaupungin avoimen hallinnon edistämiseksi ovat: kaikkien osallisuus, selkeä kieli, tiedon ja päätöksenteon avoimuus ja palveluiden saavutettavuus ja esteettömyys. Kaikki osa-alueet kuvataan omissa kohdissaan tarkemmin. Lisäksi jokaiseen on kirjattu niitä koskevat keskeiset toimenpiteet.



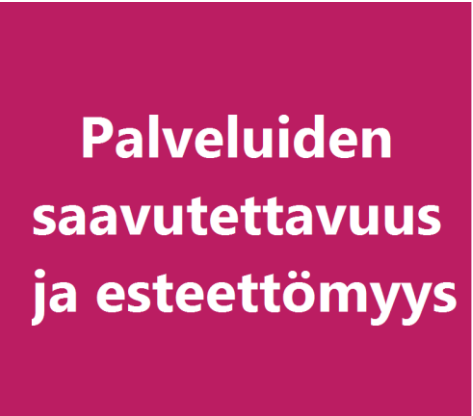
**Kaikkien
osallisuus**



**Selkeä
kieli**



**Tiedon ja
pätöksenteon
avoimuus**



**Palveluiden
saavutettavuus
ja esteettömyys**

2.1 Kaikkien osallisuus

Asukkaiden ja järjestöjen osallisuus ja vaikuttaminen ovat tärkeä osa Oulun toimintaa, demokratiaa, palveluja ja niiden kehittämistä. Tavoitteena on, että kaikki oululaiset voivat paremmin osallistua yhteisen kotikaupunkimme rakentamiseen. Osallisuuden kehittämisellä luodaan parempia edellytyksiä asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksille. Kaikilla oululaisilla on mahdollisuus vaikuttaa päätettäviin asioihin. Digitaalisten palvelujen kehittämisessä on hyvä huomioida asukkaiden yhdenvertaiset osallistumismahdollisuudet. Oulussa on esimerkiksi pilotoitu mobiilisovellusta osallisuuskäyttöön. Vuoden 2018 aikana laaditaan työryhmätyöskentelynä vuorovaikutussuunnitelma, jossa asetetaan tavoitteet osallisuuden ja vaikuttamisen toteuttamiselle Oulussa.

Oululaiset osallistuvat itseään ja lähiympäristöään koskettaviin päätöksiin ja palveluihin. Osallistumista ja vaikuttamista edistetään Oulussa monin eri keinoin: tiedottamalla kunnan asioista, järjestämällä asukastilaisuuksia, kuten Oulun raateja sekä selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa. Päivittäisissä kohtaamisissa saamme arvokasta palautetta ja kokemuksellista tietoa, joka on avuksi palvelujen kehittämisessä asukaslähtoisemmäksi.

Alueellinen vaikuttaminen koetaan Oulussa tärkeäksi, koska olemme laaja kaupunki-maaseutualue. Asukaslähtöiset tilaisuudet, kaupunkiaktivismi ja avustukset ovat yksi keino tukea asukkaiden omaehtoista toimintaa.

Kuntalaisten aktiivinen osallistuminen edellyttää kuntalaisten oman kiinnostuksen lisäksi Oulun kaupungin viranhaltijoiden, työntekijöiden ja luottamushenkilöiden panosta. Kuunteleminen ja annettujen palautteiden vaikuttavuus valmisteluun ja päätöksentekoon lisää asukkaiden ja järjestöjen sitoutumista oman kaupunkinsa kehittämisessä.

Oulun kaupungissa on neljä neuvostoa: vanhusneuvosto, vammaisneuvosto, maahanmuuttajaneuvosto sekä mielenterveys- ja päihdeneuvosto. Niiden lisäksi kaupungissa toimii Oulun nuorten edustajisto (ONE). Neuvostot ja nuorten edustajisto edistävät omien ryhmiensä yhdenvertaista osallistumista kaupungin kehittämiseen.

Oulun kaupungissa on otettu vuoden 2016 alusta käyttöön Unicefin lapsiystävällinen kunta -toimintamalli, jossa Oulu sitoutuu kerrallaan kaksi vuotta kestävään kehittämistyöhön oululaisten alle 18-vuotiaiden parhaaksi. Mallin avulla kaupungin toimialat pääsevät arvioimaan päätöksentekoa ja toimintaansa lasten ja nuorten osallisuuden näkökulmasta ja edistämään lasten oikeuksien toteutumista. Lapsiystävällisessä kunnassa lapset voivat suunnitella, arvioida ja kehittää palveluita yhdessä aikuisten kanssa. Tavoitteena on saada uusittua aina kahden vuoden kehittämiskauden jälkeen Unicefin Lapsiystävällinen kunta -tunnustus, jonka Oulu sai ensimmäisen kerran vuonna 2018 eli käytännössä

jatkaa hyväksi koettua kehittämistyötä ja parantaa toimintatapoja.

Keskeisimmät toimenpiteet

- Jokaisella oululaisella on yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon ja palveluiden suunnitteluun.
- Aukkaiden aktiivista osallistumista tuetaan ja vaikuttamista mahdollistetaan käyttämällä erilaisia osallistumismenetelmiä.
- Asukastilaisuudet tavoittavat enemmän osallistujia toimialojen osaamista hyödyntäen.
- Laaditaan vuorovaikutussuunnitelma toimialojen yhteistyönä. Henkilöstöä ja luottamushenkilöitä koulutetaan osallisuuden ja vaikuttamisen suunnitteluun ja menetelmien hyödyntämiseen.

2.2 Selkeä kieli

Selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttäminen on olennainen osa Oulun toimintaa. Selkeän kielen toimenpiteet tähtäävät yksinkertaisempaan hallintokieleen. Selkeästi ja ymmärrettävästi viestimällä sitoudumme edistämään oululaisten hyvinvointia tarjoamalla tietoa kaupungin toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja päämääristä. Näin luodaan edellytyksiä oululaisten osallistumiselle ja vaikuttamiselle kaupungin toimintaan sekä lisätään keskustelua ja asioiden käsittelyn avoimuutta. Kiinnitämme huomiota vuorovaikutukseen, jossa asukkailla on yhdenvertainen mahdollisuus ymmärtää saamansa itseään, päätöksentekoa ja palveluita koskevaa tietoa.

Hyvässä hallinnossa on hyvin pitkälle kysymys selkeästä kielestä. Se on keskeinen osa hallintoa ja ehdoton edellytys toimivalle demokratialle. Jos kunnan päätöksenteossa ja viestinnässä käytettävä kieli on monimutkaista ja vaikeaselkoista, kuntalaiselle voi jäädä epäselväksi, mistä on kysymys. Selkeä kieli on tärkeää myös kuntalaisen oikeusturvan kannalta. Hänen on ymmärrettävä, mitä hänen omista asioistaan on päätetty. Selkeää kielenkäyttöä turvataan hallintolaissa, johon on kirjattu vaatimus hyvästä kielenkäytöstä. Siinä todetaan, että viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kiel-

tä. Lain lähtökohtana on, että jokaisella on oikeus pystyä ymmärtämään viranomaisten käyttämää kieltä. Yhteiset asiat saadaan yhteisiksi vain, jos ne ovat kaikille ymmärrettäviä.

Oulussa on jo aiemmin tehty työtä tekstien selkeyttämiseksi. Vuosien 2015 ja 2016 aikana Oulussa selkeytettiin kuntalaisille lähetettäviä omaishoidon päätöstekstejä. Avoimen hallinnon periaatteiden mukaisesti tekstejä työstettäessä huomioitiin oululaisten ehdottamat parannukset ja tekstien ymmärrettävyys testattiin kuntalaisilla. Asukkailta saatiin hyvää palautetta osallistumisestaan konkreettiseen kehittämistyöhön. Työ huomioitiin myös Kotimaisten kielten keskuksessa, kun se palkittiin 2016 Vuoden selväsanainen –palkinnolla. Se myönnetään viranomaiselle, joka on toiminnallaan edistänyt selkeää kielenkäyttöä ja viestintää, parantanut palveluiden saavutettavuutta, kansalaisten osallisuutta sekä oikeusturvaa. Palkitsemista perusteltiin sillä, että työ lisäsi luottamusta Oulun kaupungin toimintaan ja madalsi kynnystä asiointiin kaupungin kanssa.

Kaupunginhallitus on päätöksellä 14.11.2017 § 338 hyväksynyt ohjeistuksen englanninkieliseen viestintään. Kaupungin viestintäsuunnitelmaa tulee tarkas-

tella kaupunkistrategian päivittämisen myötä. Tässä yhteydessä kiinnitetään huomiota myös englanninkielisen viestinnän ohjeistukseen. Myös kriisiviestintäohjeet tarkistetaan päivittämistarpeiden osalta. Pääpaino englanninkielisessä

viestinnässä tulee olla merkittävien tapahtumien viestinnässä sekä kuntalaisten henkeen, terveyteen tai päivittäisen asioinnin sujuvuuteen oleellisesti vaikuttavien asioiden viestimisessä.

Keskeisimmät toimenpiteet

- Kiinnitämme kaikessa vuorovaikutuksessamme huomiota käyttämäämme kieleen. Selkeä kieli luo edellytyksiä oululaisten osallistumiselle kaupungin toimintaan. Kaupungin käyttämä kieli on aiempaa selkeämpää ja tekstejä laadittaessa käytetään selkeää yleiskieltä.
- Viestintä kuntalaisille tapahtuu ymmärrettävästi. Esimerkiksi päätösten ja niiden valmistelun, asiakaskirjeiden ja asiakaspalvelun kieltä yksinkertaistetaan muun muassa käyttämällä tuttuja termejä.
- Kaupungin viranhaltijoille, henkilöstölle ja luottamushenkilöille järjestetään koulutusta selkeämmästä kielenkäytöstä.
- Kaupungin tekstien ymmärrettävyyttä testataan kuntalaisilla mahdollisuuksien mukaan.

Omaishoidon päätösten tekstit **avoimiksi ja ymmärrettäviksi**

Omaishoidon päätökset muutettiin selkeäkielisiksi, jotta päätösten vastaanottajat ymmärtävät ne paremmin.

Päätöstekstien selkeyttämisessä otettiin mukaan kuntalaiset, jotka saivat osallistua tekstien kommentointiin ja korjaamiseen.

Uudet päätöstekstit syötettiin fraasipankkiin, josta selkeäkieliset lauseet on helppo poimia päätöksiä tehdessä.

Kun päätös on selkeä, kuntalainen saa heti selvää itseään koskevista päätöksistä – ja samalla epätietoisuus ja puhelut vähenevät.

OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia



KAIKILLE AVOIN JA YHTEINEN OULU TARKOITTAÄ YHDENVERTAISTA MAHDOLLISUUTTA OSALLISTUA, SELKEÄÄ JA YMMÄRRETTÄVÄÄ KIELTÄ, TIEDON JA PÄÄTÖKSENTEON AVOIMUUTTA SEKÄ PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUTTA JA ESTEETTÖMYYYTÄ.

2.3 Tiedon ja päätöksenteon avoimuus

Tiedon ja päätöksenteon avoimuudella pyritään edistämään asukkaiden ja järjestöjen mahdollisuuksia saada tietoa Oulun kaupungin toiminnasta. Avoin tieto edistää asukkaiden, järjestöjen ja yritysten mahdollisuutta hyödyntää kaupungin tietovarantoja. Tavoitteena on myös edistää kansalaisten mahdollisuutta saada tietoa kaupungin toiminnasta ja päästä näkemään itseään koskevia tietoja. Tietoa päätöksistä ja valmistelussa olevista asioista löytyy Oulun kaupungin internet-sivuilta: <http://asiakirjat.ouka.fi>. Sivustolle julkaistaan toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat, osa viranhaltijapäätöksistä sekä kunnan viralliset ilmoitukset eli kuulutukset.

Oulu on ollut mukana Suomen kuuden suurimman kaupungin yhteisessä 6Aika-strategiassa, jossa on ollut tavoitteena kehittää avoimempia ja älykkämpiä palveluita. Avoin data -painopisteen avulla kuutoskaupungit avaavat tietovarantojaan mahdollisimman laajasti avoimeksi dataksi kaupunkiyhteisöjen hyödynnettäväksi. Tätä tehdään kehittämällä yhteisiä toimintamalleja, julkaisualustoja ja rajapintoja. Avoin data tukee sähköisten palvelujen kehittämistä yli toimialarajojen. Oulun kaupunki avaa tietoaaineistojaan maksutta julkiseen käyttöön. Avoimen datan julkaisemisen tavoitteena on lisätä avoimen julkisen tiedon määrää ja sen hyödyntämistä mahdollisimman laajasti kansalaisten, yritysten, yhteisöjen, koulutuksen ja tutkimuksen toimesta.

Kaupunginhallitus on tehnyt päätöksen 29.3.2016 § 106 tietoaaineistojen avaamisesta avoimena datana. Päätöksessä on hyväksytty avoimen datan toimintaperiaatteet ja velvoitettu kaupungin toimialat huomioimaan ne omassa toiminnassaan seuraavasti:

1. Kaupunki avaa hallinnoimansa julkiset tiedot mahdollisimman laajasti avoimena datana koneluettavassa muodossa. Avatut datat julkaistaan keskitetysti kuuden suurimman kaupungin yhteisessä dataportaalissa (tähän linkki).
2. Kaupungin avoin data tarjotaan käyttöön maksuttomasti. Mikäli datan käyttöön liittyy maksuja, ne käsitellään erillistapauksina. Rahoitukseen liittyvät kysymykset ratkaistaan tiedon omistajatoimesta yhteistyössä konsernihallinnon kanssa.
3. Kaupunki soveltaa datan lisensoinnissa kansallisen ohjeistuksen mukaista avointa lisensointimallia, joka mahdollistaa avatun datan monipuolisen hyödyntämisen.

4. Avoimen datan vaatimukset on sisällytettävä kaikkiin tieto- ja ICT-järjestelmähankintoihin ja huomiotava soveltuvien osin erilaisissa ostopalveluhankinnoissa.

5. Konsernipalvelujen tietohallinto vastaa avoimen datan julkaisualustasta ja datan ja rajapintojen avaamiseen liittyvästä teknisestä tuesta. Konsernipalveluiden tietojohdaminen vastaa avoimen datan sisällöstä ja ylläpidosta.

6. Konsernihallinto/tietohallinto ja tietojohdaminen vastaavat avoimeen dataan liittyvien toimintamallien järjestämisestä (datan tarkastaminen, julkaisu, ylläpito) sekä huolehtivat yhdessä datan avaamisen ohjeistuksesta.

7. Kaupunki toimii aktiivisesti avoimen datan kansallisessa ja kansainvälisessä kehittämistyössä sekä nojautuu toiminnassaan kansallisiin ohjeistuksiin. Kaupunginhallitus valtuuttaa tietohallinnon ylläpitämään yllä kuvattuja periaatteita ja ohjeistuksia.

Keskeisimmät toimenpiteet

- Hallinnon rakenteet ja prosessit ovat selkeät ja asiakaslähtöiset ja ne on kuvattu ymmärrettävästi.
- Oulun kaupungin julkisten tietoaaineistojen avaamisessa toteutetaan avoimen datan toimintaperiaatteita.

2.4 Palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys

Palvelujen saavutettavuuden ja esteettömyyden toimenpiteillä on tarkoituksena kehittää Oulun kaupungin palveluja entistä saavutettavimmiksi ja esteettömiksi sekä lisätä mahdollisuuksia kuntalaisten ja järjestöjen toiminnalle. Osa-alueen osalta avointa hallintoa voidaan edistää esimerkiksi kehittämällä sähköistä asiointia ja palveluja. Palvelujen kehittämisessä keskeistä on asiakaslähettäisyys: tavoitteena on, että palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä hyödynnettäisiin entistä tasa-arvoisemmin ja yhdenvertaisemmin kuntalaisten kokemuksellista tietoa.

Oulun kaupungilla laaditaan parhaillaan toimintamallia palveluiden kokonaisvaltaiseen hallintaan. Tavoitteena on luoda asiakaspalvelun malli, jonka keskiössä on asiakas asiointitavasta ja palveluntuottajasta riippumatta.

Viranomaisen velvollisuus on edistää työssään tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. Tavoitteet ja toimenpiteet määritellään tarkemmin palveluja koskevassa Oulun kaupungin toiminnallista tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta koskevassa suunnitelmassa. Palvelujen saavutettavuuden ja esteettömyyden näkökulmasta on olennaista huomioida myös Oulun kaupungin kotouttamisohjelma sekä vammais- ja ikääntymispoliittiset ohjelmat.

Esteettömyys tarkoittaa Oulun kaupungissa fyysisen esteettömyyden lisäksi esteettömyyttä muun muassa digitaalisten palvelujen saavutettavuudessa. Sähköisiä palveluja kehitettäessä on tärkeää huomioida, että palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien asukkaiden saavutettavissa. Selkeä ja ymmärrettävä kieli sekä kaupungin sähköisten palvelujen helppokäyttöisyys tukevat tätä tavoitetta.

Informaation saavutettavuuden ja sähköisten palvelujen kehittämisessä on tärkeää huomioida Euroopan parlamentin ja neuvoston 22.12.2016 asettama saavutettavuusdirektiivi. Direktiivi määrittelee julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuudelle asetettuja minimitasoa vaatimuksia. Tavoitteena on edistää kaikkien mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa ja parantaa digitaalisten palvelujen laatua.

Saavutettavuus kuuluu olennaisena osana suunnittele kaikille -periaatteeseen. Sen tavoitteena on varmistaa kaikille käyttäjille tasavertaiset mahdollisuudet käyttää palveluita riippumatta käyttäjän kuulo- tai näkökyvystä, motorisista vaikeuksista tai muista toimintarajoitteista. Saavutettavat verkkopalvelut muuttuvat erilaisiin käyttötarpeisiin ja erilaisiin käyttäjiin. Palvelusuunnittelussa tulee huomioida erilaiset käyttäjät ja käyttötilanteet sekä erilaiset päätelaitteet.

Verkkopalveluiden saavutettavuus on olennainen osa julkisen hallinnon palveluiden digitalisointia ja verkkopalveluiden laadukkuutta. Palveluiden suunnittelu saavutettaviksi tukee kaikkia verkkopalveluiden käyttäjiä. Lisätietoja saavutettavuusdirektiivin tavoitteesta löytyy valtiovarainministeriön sivuilta: <http://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>.

Suomi.fi-verkkopalvelulla edistetään palveluiden saavutettavuutta, esteettömyyttä ja selkeäkielisyyttä. Verkkopalvelusta löytyvät kootusti kaikki julkisen hallinnon palvelut ja asiointikanavat. Palvelu on tarkoitettu kansalaisille, yrityksille ja viranomaisille. Verkkopalvelussa esitetään tietoja julkisista palveluista, joita tuottavat muun muassa valtion virastot ja kunnat. Verkkopalvelun tavoitteena on yhdistää tietoa ja palveluja eri näkökulmista niin, että tietosisältöön on liitetty tilanteeseen sopivia palveluja, ja palvelujen yhteydessä tuodaan tarjolle myös niihin liittyvää tietoa. Tietosisällöt antavat selkeitä toimintaohjeita ja valmiuksia omatoimiseen etenemiseen palvelupolulla ja nostavat esille käytävissä olevia palveluja ja verkkoasioinnin mahdollisuuksia silloin, kun niitä on tarjolla. Tietosisällöt auttavat käyttäjää löytämään palvelut ja hahmottamaan tilanteessa suositellun asiointijärjestyksen ja -tavat.

Palvelun avulla kansalainen voi asioida julkisen hallinnon toimijoiden palveluissa yhdellä kirjautumisella, tarkistaa omat tietonsa eri viranomaisten rekistereistä, hakea oppaista tietoa elämäntilanteisiin, joissa pitää asioida useiden eri viranomaisten kanssa. Tulevaisuudessa palvelun avulla voi myös vastaanottaa viranomaisviestejä sähköisesti ja valtuuttaa toisen henkilön asioimaan puolestaan.

Kunnat kuten Oulun kaupunkikin ovat kuvanneet keskeiset palvelunsa asiakkaan tarpeen näkökulmasta eli kansantajuisesti ja selkeästi. Tavoitteena on, että lukija saa vastauksen palvelutarpeeseensa ja kysymyksiinsä ja osaa toimia kuvaussisältöjen perusteella.

Keskeisimmät toimenpiteet

- Sähköiset palvelut ja omatoimiratkaisut helpottavat asukkaiden arkea.
- Palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä ovat mukana asukkaat, neuvostot ja järjestöt.

Avointa asiakaspalvelua Oulussa

Kaupungin periaatteita:

1. Koe maailman paras asiakaspalvelu Oulussa!
2. Oulussa on maailman tyytyväisimmät asukkaat.
3. Oulussa saat palvelun yhdeltä luukulta chatissa, netissä, puhelimitse tai käymällä paikan päällä.
4. Oulussa koet asiakaspalvelun sydämellisenä ja nopeana.
5. Monikielisyys on rikkaus! Oulussa saat asiakaspalvelua lukuisilla eri kielillä salamatulkkauspalvelun avulla.



KAIKILLE AVOIN JA YHTEINEN OULU TARKOITTAÄ YHDENVERTAISTA MAHDOLLISUUTTA OSALLISTUA, SELKEÄÄ JA YMMÄRRETTÄVÄÄ KIELTÄ, TIEDON JA PÄÄTÖKSENTEON AVOIMUUTTA SEKÄ PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUTTA JA ESTEETTÖMYYYTÄ.

3. Arviointi ja seuranta

Oulun kaupungin avoimen hallinnon toimintasuunnitelmasta vuosille 2018–19 ja toimenpideohjelmasta päättää kaupunginhallitus. Toimenpiteiden toteutumisesta raportoidaan kaupunginhallitukselle vuosittain. Osa-alueittain asetettuja toimenpiteitä päivitetään, arvioidaan ja seurataan toimialoit-
tain. Vastuuhenkilöinä toimenpiteitä koskevassa raportoinnissa ovat avoimen hallinnon asiantuntijatyöryhmän jäsenet, jotka vastaavat toteutumisesta myös toimialakohtaisille johtoryhmille.

LÄHTEET

- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta: www.vm.fi/saavutettavuusdirektiivi
- Kaupunginhallituksen päätös avoimen hallinnon toimintasuunnitelman laatimisesta Oulun kaupungille 9.4.2016 § 159.
- Kaupunginhallituksen päätös 29.3.2016 § 106 Oulun kaupungin tietoaineistojen avaamisesta avoimena datana. www.ouka.fi/avoindata
- Kaupunginhallituksen päätös 14.11.2017 § 338 Ohjeistus englanninkieliseen viestintään.
- Oulun kaupungin toiminnallisen tasa-arvon suunnitelma ja yhdenvertaisuussuunnitelma.
- Oulun kaupungin vammaispoliittinen ohjelma. <https://www.ouka.fi/oulu/vammaisneuvosto/>
- Suomen avoimen hallinnon III toimintaohjelma, Valtiovarainministeriö: www.avoinhallinto.fi
- www.suomi.fi
- Oulun kaupungin osallisuuden ja vaikuttamisen ohjelma

LIITTEET

Oulun kaupungin avoimen hallinnon toimenpidetaulukko vuosille 2018-19